



Doc. naam : **Oxygis - Cloud hosting - Service Level Agreement**

Versie bijgewerkt op :18/06/2025

Samenvatting:Databases en services die worden gehost op de Oxygis-cloudinfrastructuur profiteren te allen tijde van het volgende serviceniveau:

Deze Service Level Agreement maakt integraal deel uit van de Oxygis Abonnementsovereenkomst wanneer de Klant ervoor kiest te hosten via de Oxygis Cloud Infrastructure.

I. Uptime - 99,9

- De databases van klanten worden gehost in de regio Azure West-Europa.
- Wij werken met Microsoft Azure diensten die een gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 99,95% bieden. Hoewel Microsoft Azure een SLA van 99,95% garandeert voor zijn managed services, streeft Oxygis naar een minimale beschikbaarheid van 99,9% voor zijn applicatieservices, met uitzondering van gepland onderhoud of overmacht.

II. Back-ups en noodherstel

- Wekelijkse back-ups 1 jaar bewaard
- Back-ups opgeslagen op / en volgens Microsoft Azure beleid binnen een beschikbaarheidszone met replicatie in verschillende datacenters.

III. Beveiliging

De veiligheid van je gegevens is erg belangrijk voor ons en we ontwerpen onze systemen en procedures om dit te garanderen. Dit zijn slechts enkele voorbeelden:

- **HTTPS** - Gebruik van het beveiligde HTTPS-protocol om uitwisselingen tussen clients en de server te versleutelen.
- **Betrouwbaar platform** - Hosting van de applicatie op Azure, dat de hardware, gegevensopslag en het netwerk garandeert.

Oxygis

Partners SRL

België : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek - België- Tel: +32 (0)2 736 10 17 - BTW : BE 0872.350.989
Frankrijk : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel : +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - BTW: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu



- **Wachtwoorden** - Wachtwoorden van klanten worden beschermd door PBKDF2+SHA512-codering volgens de industriestandaard (salted + uitgerekt voor duizenden beurten).
- **Isolatie** - Klantgegevens kunnen worden opgeslagen in speciale databases - geen uitwisseling van gegevens tussen klanten, geen toegang van de ene database naar de andere.

IV. Servicecontinuïteitsplan

Reikwijdte gedekt door Oxygis

Oxygis ontwerpt en ontwikkelt zijn applicaties met een systematische focus op :

- Minimaliseer de behoefte aan systeem- en infrastructuurbeheer door gebruik te maken van beheerde diensten van 's werelds toonaangevende cloudproviders (bijv. Microsoft Azure, Amazon Web Services);
- Minimaliseer dev ops operaties door geautomatiseerde implementatie en het testen van dev ops systemen.

Dit wordt gedaan met het oog op het behouden van een operationeel team van menselijke omvang, dat zeer flexibel is en de meeste tijd kan besteden aan het ontwikkelen van nieuwe functies.

Op deze manier draagt Oxygis de verantwoordelijkheid voor de onderste lagen van de architectuur over aan de cloudprovider, waardoor een ongeëvenaard serviceniveau wordt geboden en tegelijkertijd de vele risico's worden geminimaliseerd die zich voordoen bij een meer traditionele aanpak.

Dit doet niets af aan het principe dat Oxygis een deel van de verantwoordelijkheid behoudt die het graag nakomt.

Oxygis ontwikkelt de architectuur van de cloudinfrastructuur die het gebruikt voortdurend om de risico's van beveiliging en downtime voor zijn services te minimaliseren, terwijl het ernaar streeft de best practices te volgen die worden aanbevolen door de cloudserviceprovider en de community.

Ons verantwoordelijkheidsgebied omvat ten minste :

- Eindpunten



- Alle gegevens die nodig zijn om onze applicaties uit te voeren. Dit omvat geen gegevens die door de klant zijn ingevoerd.
- Het beheer van toegang en accounts voor zijn werknemers en de beheerdersaccounts van zijn Klanten. De Klant blijft verantwoordelijk voor het niet openbaar maken van zijn login en wachtwoord aan derden, evenals voor het beheer van de toegangsrechten die hij aan zijn gebruikers verleent via de gebruikersinterface van de Oxygis-administratie.

Het onderstaande diagram illustreert het concept van gedeelde verantwoordelijkheid tussen Oxygis, zijn Cloud service provider (Microsoft Azure) en de Klant.

Aansprakelijkheid	Oxygis cloudinfrastructuur - SaaS (gehost op een Paas-infrastructuur)	Self-hosting: infrastructuur van de klant
Informatie en gegevens		
Terminals (mobiele en pc's)*		
Accounts en identiteiten		
Infrastructuur voor identiteit en directory		
Toepassingen		
Netwerkbesturing		
Besturingssysteem		
Fysieke hosts		
Fysiek netwerk		
Fysiek datacenter		

* Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen informatie, gegevens, terminals en accounts/identiteiten die toebehoren aan de Klant of aan Oxygis. Meer expliciet en bij wijze van voorbeeld blijft de Klant verantwoordelijk voor de waarheidsgetrouwheid en kwaliteit van de informatie en gegevens die hij in Oxygis invoert. Oxygis is verantwoordelijk voor de informatie en gegevens die het in zijn applicaties integreert.

**Alleen van toepassing als de Klant besluit Oxygis op zijn eigen infrastructuur te gebruiken.

	Microsoft Azure
	Oxygis
	De klant

Niveau van continuïteit van de dienstverlening en back-upoplossingen :

Het grootste deel van de geboden servicecontinuïteit wordt gedekt door de Cloud serviceprovider waarop de Oxygis-architectuur wordt ingezet. De infrastructuur en beheerde services die door Oxygis worden gebruikt (bijv. Azure App Service, Azure SQL Database, enz.) zijn ontworpen voor een hoge beschikbaarheid, een zeer laag risico op gegevensverlies en een laag risico op onderbreking van de service.



Deze managed services worden geleverd met opties voor beveiliging, prestaties (bijv. auto-scaling van instances of auto-tuning van db) en replicatie in andere regio's. Sommige opties worden systematisch door ons geactiveerd. Andere opties (bijv. replicatie in meerdere regio's, inzet in meerdere zones, specifieke back-ups, enz.) worden in samenwerking met de klant bekeken en op verzoek van de klant geactiveerd. Oxygis behoudt zich echter het recht voor om de extra kosten die voortvloeien uit de activering van deze opties door te berekenen. In voorkomend geval kunnen deze opties het voorwerp uitmaken van een specifieke bijlage of geïntegreerd worden in de bestelbon.

Daarnaast heeft Oxygis zijn team zo georganiseerd dat elke dag twee mensen verantwoordelijk zijn voor de aanwezigheid van de helpdesk, die bereikbaar is per telefoon, e-mail en via het Oxygis ticket management systeem (toegang beschikbaar via de applicatie).

In het geval van gedeeltelijke of volledige onbeschikbaarheid van personeel is er een back-up procedure geïmplementeerd zodat de teams van ons zusterbedrijf Aloalto, die dezelfde kantoren delen, in staat zijn om zonder vertraging te reageren. Als Aloalto volledig onbeschikbaar is, kan Oxygis nog steeds vertrouwen op zijn netwerk van integratorpartners.

Als de gebouwen van Oxygis niet beschikbaar zijn, heeft dit geen invloed op de continuïteit van de dienstverlening. Oxygis host geen infrastructuur op zijn locatie die de goede werking van zijn applicaties zou kunnen beïnvloeden. 100% van de infrastructuur bevindt zich in de cloud.

Maximaal toegestane onderbrekingsduur (MAID) en maximaal toegestaan gegevensverlies (MADL) :

Oxygis configureert zijn cloudservices volgens de best practices die worden aanbevolen door Microsoft Azure en garandeert een Maximum Acceptable Data Loss (MADL) van minder dan 5 minuten en een Maximum Acceptable Downtime (MADD) van minder dan 1 uur voor kritieke services, behalve in het geval van een grote storing bij de cloudprovider.

Krititeitsniveaus en responstijden

Oxygis biedt technische ondersteuning op werkdagen (maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van Belgische feestdagen) via de kanalen die worden aangegeven op de website. Gemelde incidenten worden geclassificeerd volgens het volgende criticiteitsniveau:

Kriticiteit	Beschrijving	Reactietijd
Beoordeling	Toepassing ontoegankelijk of niet beschikbaar voor alle gebruikers	< 8 werkuren

Partners SRL

België : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek - België- Tel: +32 (0)2 736 10 17 - BTW : BE 0872.350.989
Frankrijk : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel : +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - BTW: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu

Oxygis



Kriticiteit	Beschrijving	Reactietijd
Groot	Grote storing met een grote impact op bepaalde functies	< 2 werkdagen
Kleine	Ongemak bij gebruik of niet-blokkerende storing	< 5 werkdagen

Oxygis verbindt zich ertoe alle redelijke inspanningen te leveren om incidenten zo snel mogelijk op te lossen, zonder een tijdsbestek voor een oplossing te garanderen. Deze toezeggingen vormen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.